

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ

FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF BANGKOK BANK EMPLOYEE

เอกพงษ์ ศรีรัตนพิบูลย์

Ekapong Srirattanapibul

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ สายงานลูกค้าธุรกิจรายปลีกต่างจังหวัด จำนวน 400 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และ สถิติเชิงพรรณนา ได้ผลการศึกษาดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ พบว่าตัวแปรด้านเพศที่ต่างกันมีผลต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ตัวแปรด้านอายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ โดยพบว่าตัวแปรด้านงาน การยอมรับนับถือ เพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้า การนิเทศงาน และสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ในขณะที่ตัวแปรด้านผลประโยชน์เกื้อกูลและค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร

3. ภาพรวมของระดับความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 และผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่าระดับความผูกพันองค์กรของกลุ่มตัวอย่างสามารถจำแนกได้ตามปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้ ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อผลดีขององค์กร และด้านความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์กร มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 3.75 และ 3.74 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ปัจจัย, ระดับ, ความผูกพันขององค์กร

ABSTRACT

The factor affecting organizational commitment of Bangkok Bank employee was investigated. The aim of this independent study is to study the factors that affect the organizational commitment and the corporate commitment level of Bangkok Bank employees.

In this independent study, the sample was 400 business relations officers in business customers of Bangkok Bank. The questionnaire was used as the instrument for investigation and the data was processed using statistical technique such as frequency, percentage, average, standard deviation, one - way anova, F - test statistic, Pearson correlation and descriptive statistics. Hence the factor affecting organizational commitment of Bangkok Bank employee study showed as the following results:

1. The Personal factors of Bangkok Bank employees revealed that the gender variable affected the commitment of organization as statistical significance while the age, status, educational level and income variables did not affect to the commitment of organization.

2. The factor affecting bank employee's work indicated that work, respect, colleagues, opportunities, work supervision and working conditions variables related to the organizational commitment while benefits and compensation variables did not relate to the commitment of organization.

3. The overview of Bangkok Bank employee's corporate commitment level was at high with the average of 3.75. Furthermore, the independent study found that the corporate commitment level of the sample was classify by variables as the following details: the acceptance of the organization's goals and core values variables, the willingness to work for the benefit of the organization variable and the desire to be a member of the organization variable had the average of 3.77, 3.75 and 3.74, respectively.

Keywords: Factors, level, organizational commitment

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

จากสภาพแวดล้อมและเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรหลากหลายแห่งต้องมีการปรับตัวพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พร้อมสำหรับการแข่งขัน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับต้นๆ คือ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้ตรงกับความต้องการเพื่อให้องค์กรสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

“มนุษย์” จึงจัดเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และเป็นทรัพยากรทางการบริการ เนื่องจากมนุษย์จะเป็นผู้สร้างสรรค์งานบริการต่าง ๆ ที่เน้นคุณภาพ มาตรฐาน ความปลอดภัย และคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทำให้องค์กรมีความมั่นคงเจริญก้าวหน้า จะต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ถูกต้องและเหมาะสม แต่ในทางกลับกันหากมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่เหมาะสม ก็จะทำให้องค์กรมีความยุ่งยากและเสื่อมประสิทธิภาพในการบริหารงาน (สมิต สัจฉกร, 2549)

การที่องค์กรสรรหามนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการจะต้องมีกระบวนการสรรหามนุษย์ อบรม ฝึกงาน จนกระทั่งบุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตรงกับงานที่ได้รับมอบหมายนั้น องค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรต่าง ๆ อาทิเช่น เงิน เวลา โอกาสทางธุรกิจ ฯลฯ เป็นต้น เพื่อให้ได้บุคลากรตรงกับความต้องการ และเมื่อบุคลากรเหล่านี้ได้รับการพัฒนาจนมีความชำนาญ เชี่ยวชาญบุคคลนั้นย่อมเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ทรงคุณค่าขององค์กร

แนวคิดที่บุคลากรมีการลาออกจากองค์กรล้วนมีองค์ประกอบจากความต้องการส่วนตัว อาทิเช่น ความต้องการทางด้านรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวัน สภาพการกดดันของงาน สวัสดิการ ฯลฯ ประกอบกับที่ผ่านมา หลายองค์กรได้มีแนวความคิดการคัดเลือกพนักงาน ที่มีประสิทธิภาพ ความชำนาญและความรู้ในด้านที่ต้องการ จากองค์กรคู่แข่งทางธุรกิจ เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการพัฒนาและได้บุคลากรตามความต้องการ อีกทั้งเป็นการตัดกำลังความสามารถขององค์กรคู่แข่ง เนื่องจากสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ในการขับเคลื่อนภาระกิจขององค์กรนั้น โดยอาศัยแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น การให้เงินเดือนเพิ่มสูงขึ้น การให้สวัสดิการ ฯลฯ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ล้วนส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจในการดำรงคงไว้ซึ่งสภาพทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

จากปัญหาที่กล่าวขึ้นมานั้นจะเห็นได้ว่า องค์กรได้รับผลกระทบจากการลาออกของบุคลากร ทำให้เกิดความเสียหาย ได้แก่ ต้นทุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เวลา โอกาสทางธุรกิจ ฯลฯ การสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรนั้น ย่อมมีผลกระทบต่อการขับเคลื่อนองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมาย การรักษาไว้ซึ่งบุคลากรจึงมีความจำเป็นสำหรับองค์กร

สิ่งที่องค์กรจะต้องคิดถึงอยู่ตลอดเวลา ก็คือทำอย่างไรจะสรรหานักคนมีความรู้ความสามารถมาใช้ในองค์กร และเมื่อได้มาแล้วจะทำเช่นไรให้สามารถพัฒนาให้ดีกว่ามาตรฐาน พร้อมจูงใจให้บุคลากรอุทิศกำลังกายกำลังใจให้แก่งานจนมีประสิทธิภาพสูง และบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และรักษามูลค่าให้นานที่สุด

สำหรับกลุ่มบุคลากรที่ยังทำงานอยู่กับองค์กร ด้วยความรู้สึกลับคั้งในการทำงาน และเรียกได้ว่าเป็นผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะต้องมีความสัมพันธ์กับองค์กร 3 รูปแบบได้แก่ มีความเชื่อมั่นต่อแรงกล้าต่อเป้าหมายและค่านิยม มีความเต็มใจในการทำงาน และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรตลอดไป(เกศรี ศรีเสถียร, 2543)

ดังนั้นจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อธนาคารกรุงเทพ

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

ขอบเขตการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ สายลูกค้ารายปลีกต่างจังหวัด จำนวน 8 ภาค ภาคละ 50 ตัวอย่าง รวมเป็น 400 ชุด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

Maslow (1954 อ้างถึงใน สุชาติ กาญจนนิมมาน, 2541) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน ซึ่งต้องได้รับความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานหรือต่ำสุดเสียก่อนจึงจะผ่านขึ้นไปยังความต้องการชั้นสูงตามลำดับเครื่องมือนี้ประกอบด้วย

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิต และหน้าที่การงาน
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (belongingness and love need) ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น
4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

ทฤษฎีความต้องการแสงหาของ (McClelland's Three Needs Theory)

(2548 อ้างถึงใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี) ได้กล่าวว่า “David McClelland ศึกษาความต้องการและการจูงใจ โดยสรุปว่า คนเราไม่ได้เกิดมาพร้อมกับความต้องการต่างๆ แต่เกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์ในชีวิต โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท”

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement): เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คนที่มีความต้องการประเภทนี้ จะมีความพยายามทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนเองให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เมื่อประสบความสำเร็จในงานคนเหล่านั้นจะรู้สึกมีความสุขและสบายใจ แต่ถ้าไม่ได้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายของงานไว้มีความวิตกกังวล

2.ความต้องการมีอำนาจ (Needs for power): เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงอำนาจในการควบคุม

3.ความต้องการการมีส่วนร่วม (Need for Affiliation) เป็นความต้องการเป็นเพื่อน มีส่วนร่วมกับผู้อื่นในสังคม ต้องการความเป็นมิตรภาพที่ดี มีความปรารถนาที่อยากได้รับการยอมรับนับถือจากคนในสังคม รวมไปถึงความต้องการที่ให้อภัยเมื่อเราได้กระทำความผิด

2.5.3 ทฤษฎีการจูงใจ ของ เฮอริซเบิร์ก (Herzberg)

Herzberg (1959 อ้างถึงในลำพูน เอกธิน, 2541) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors)

องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors)

เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1.ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น ประสิทธิภาพสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

2.การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดีการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะท้าทายตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors)

เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1.เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2.โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4.สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

6 .สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Lift) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สัมพันธ์สายธุรกิจรายปลีกต่างจังหวัด เนื่องจาก ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณ ตามสูตร W.G.cochran เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนั้นผู้ทำวิจัยทำการวิจัยโดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อย 384.16 คนดังนั้นผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อความแน่นอนและความเชื่อมั่นในแบบสอบถาม และใช้วิธีการแบบสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster or Area Sampling) โครงสร้างองค์กรมีการแบ่งออกเป็น 8 ภาค จึงให้จัดเก็บแบบสอบถามภาคละ 50 ชุด รวมจำนวนแบบสอบถาม 400 ชุด โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประมวลผลข้อมูลโดยใช้หลักทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test สถิติเชิงพรรณนา One way anova และ ทดสอบหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ว่ามีความเกี่ยวข้องกันหรือไม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานธนาคารกรุงเทพส่วนใหญ่ที่ตอบคำถามเป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31- 40ปี คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมา 26-30ปี คิดเป็นร้อยละ 24 อันดับ 3 อยู่ในช่วง 41-45ปี ร้อยละ 18.30 อันดับ 4 กลุ่มคนอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.80 และ ช่วงอายุ 46 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 9.50

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 31- 40 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมา ช่วงอายุ 26-30 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24 อันดับสาม ช่วงอายุ 41-45 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 อันดับ 4 ช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อันดับสุดท้ายช่วงอายุ 46 ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 9.50

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 อันดับ 2 สถานภาพโสด จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 อันดับ 3 สถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 27

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และระดับการศึกษามากกว่าปริญญาตรี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25

รายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีรายได้ในช่วง 15,000-30,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 อันดับ 2 ช่วงรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 อันดับ 3 ช่วงรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.75 อันดับ 5 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

2.ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงาน มากทุกข้อ เรียงจากมากไปน้อยรายละเอียดดังนี้ รวมด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits)และด้านการนิเทศงาน (supervision) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รวม ด้านงาน(Work itself) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ด้านสภาพการทำงาน (working conditions)) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ(recognition) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ด้านค่าตอบแทน (PAY) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ด้านโอกาสความก้าวหน้า (Promotion) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

2.2 ระดับความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความผูกพันจำแนกตามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างระดับความผูกพันจำแนกตามความผูกพันต่อองค์กรมีระดับมากทุกข้อ เรียงจากมากไปน้อย รายละเอียดดังนี้ รวมการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รวมรวมความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อผลดีขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รวมรวมความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

1.3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า เมื่อทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ ช่วงอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน กับระดับความผูกพันกับองค์กร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ จะส่งผลให้พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ซึ่งปัจจัยที่ใช้ทดสอบได้แก่ ด้านงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านสภาพการทำงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน พบว่า ด้านงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในภาพรวม โดยมีระดับความสัมพันธ์กันน้อยมาก แต่มีทิศทางเป็นบวก ส่วนในด้านค่าตอบแทน และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรในภาพรวม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การจากวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความผูกพันต่อกร กรณีพนักงานธนาคารกรุงเทพ ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยบุคคลที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จากผลการวิจัย พบว่า

ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้มีความผูกพันองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน มีผลการวิจัยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นวลศรี กาญจนรัตน์ (2543) ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน สำนักงานกองทุน สงเคราะห์การทำสวนยางที่มีต่อองค์การ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ และผลงานวิจัย ลิลิตา จันทรงาม (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกจ้างบุคคล มีผลทดสอบสมมติฐาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา และสถานภาพที่แตกต่าง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การไม่ได้มีการแบ่ง ช่วงอายุ สถานภาพ การศึกษา หรือรายได้ เช่นนั้นจึงถือว่า ไม่ว่าจะในกลุ่มช่วงอายุใด สถานภาพแบบไหน ระดับการศึกษาใด หรือรายได้เท่าใด ล้วนแต่ไม่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ

ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศที่แตกต่างกันจะส่งผลให้มีความผูกพันองค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ปกณ จันทศาสตร์ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในเขตลาดพร้าว-จตุจักร มีผลทดสอบสมมติฐาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ที่แตกต่างกันจะมีผลให้มีความผูกพันองค์กรที่แตกต่างกัน ปัจจุบันถึงแม้ว่าทุกเพศมีความเสมอภาคในทุกด้านแต่สังคมยังคงมีค่านิยมเพศที่เพศชาย มีหน้าที่และหารายได้ และรับผิดชอบครอบครัว ทำให้มีความผูกพันองค์กรที่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การที่แตกต่างกัน

2.การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จากผลการวิจัย พบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านงาน (Work itself) ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเป็นบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ แม้นศิริ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัด ฉะเชิงเทราผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านงาน (Work itself) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ องค์กร ซึ่งคล้อยทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ Maslow (1954 อ้างถึงใน สุขาคา กาญจนนิมมาน, 2541) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเอง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือ(recognition) ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเป็นบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวรรัตน์ เลิศสุวรรณเสรี (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ ประจำปี การศึกษา 2555 จากการศึกษาและเปรียบเทียบศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์พบว่า บุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จ ในการทำงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกันซึ่งคล้องทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ Maslow (1954 อ้างถึงใน สุชาดา กาญจนนิมมาน, 2541) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสี่ด้านความต้องการการยกย่อง (esteem needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน(Co-workers) ผลวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเป็นบวก สอดคล้องกับงานวิจัย ของอุทัย สีสิม (2558) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อารียา พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท อารียา พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูงมากเช่นกันดังนั้นแสดงให้เห็นได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-workers) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน หากพนักงานได้เพื่อนร่วมงานที่ดี ก็จะส่งผลให้มีความผูกพันกับองค์กร ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้า(Promotion) ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเป็นบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรปารี อยู่เย็น (2554) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานในระดับมาก เช่นนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้า(Promotion) จึงมีผลต่อความผูกพันองค์กร ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจ ของ เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) (1959 อ้างถึงใน ลำพูน เอกฐิน, 2541) มีปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) เมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าจะส่งผลให้มีความผูกพันที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการนิเทศงาน(supervision) ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเป็นบวก สอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday et al. (1982 อ้างถึงใน ญัฐญา

มานะกิจ,2554: 22) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ 1.ปัจจัยส่วนบุคคล 2.ปัจจัยด้านองค์กร 3.ประสบการณ์ในการทำงาน และ 4.คุณลักษณะโครงสร้าง ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านการนิเทศงานจัดอยู่ในปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ประสบการณ์เมื่อเริ่มเข้าทำงาน ขอบเขตของงาน การนิเทศงาน ความสอดคล้องของเป้าหมาย และลักษณะขององค์กรลักษณะของงานต่าง ๆ เช่น งานที่มีความท้าทาย การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความสอดคล้องของเป้าหมายบุคคลกับองค์กร นอกจากนี้ลักษณะองค์กรเช่น การให้ความสนใจต่อบุคคลการทำให้ บุคลากรรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน(working conditions)ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ในทิศทางเป็นบวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ แม้นศิริ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัยจังหวัด ฉะเชิงเทราผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัย ด้านสภาพการทำงาน(working conditions) ที่ปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สภาพการทำงาน(working conditions) มีผลต่อความผูกพันองค์กร ที่แตกต่างกัน หากมีสภาพที่เหมาะสมทางกายภาพในการทำงาน เช่น ความสะดวกสบายในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ขอมส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ แม้นศิริ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ต่อ องค์กรของบุคลากร สังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัย ด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นนั้นจึงถือว่า หากองค์กรให้ผลประโยชน์แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสมจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร จึงทำให้พนักงานไม่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานส่วนด้านค่าตอบแทน (PAY) ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ แม้นศิริ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้าน ด้านค่าตอบแทน (PAY) อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นได้ว่า ค่าตอบแทน (PAY) ไม่มีผลต่อระดับความผูกพัน ซึ่ง

สามารถอธิบายได้ว่าองค์กรธนาคารกรุงเทพให้ผลตอบแทนที่เป็นมาตรฐาน มีการจ่ายผลตอบแทนที่เป็นธรรม ทำให้ค่าตอบแทนไม่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานกรุงเทพ

ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้าน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ทั้งสิ้น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านงาน (Work itself) ,ด้านการยอมรับนับถือ(recognition), ด้านเพื่อนร่วมงาน(Co-workers), ด้านโอกาสความก้าวหน้า(Promotion) ,ด้านการนิเทศงาน(supervision), ด้านสภาพการทำงาน(working conditions) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรโดยมีทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) และด้านค่าตอบแทน (PAY)ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

3.การวิเคราะห์เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ได้แก่ ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อผลดีขององค์กร และด้านความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์กร พบว่าความผูกพันองค์กร ภาครวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างระดับความผูกพันจำแนกตามความผูกพันต่อองค์กรมีระดับมาก มีรายละเอียดดังนี้ ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยรวม 3.77 ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อผลดีขององค์กร มีค่าเฉลี่ยรวม 3.75 และด้านความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวม 3.74 สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณฑิชา เป้าบุญปรุง (2559) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันองค์กร ภาครวม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.82 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ด้านการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยรวม 3.72 อยู่ในระดับมาก ด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อผลดีขององค์กร มีค่าเฉลี่ยรวม 3.90 อยู่ในระดับมาก ด้านความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวม 3.44 อยู่ในระดับมาก

โดยสามารถอธิบายได้ว่าความผูกพันองค์กรเป็นแนวคิดที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน เป็นการแสดงความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวข้องกับองค์กร เนื่องจากการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อผลดีขององค์กร และมีความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Allen and Meyer (1993,อ้างถึงใน พชรภรณ์ สุกรมังมิ, 2548 :7) กล่าวว่า ความผูกพันองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 แนวทางได้แก่

1.แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เนื่องจากการที่จะทำให้พนักงานยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกทางอารมณ์ถึงมีส่วนร่วมกับองค์กร

2.แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับด้านมีความต้องการดำรงสมาชิกภาพในองค์กร เนื่องจากจะสร้างความผูกพันเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง มิใช่เพื่อองค์กร การลงทุนเป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร โดยสิ่งที่พนักงานลงทุนไปจะทำให้เขาได้รับผลตอบแทนจากองค์กร หากลาออกจากองค์กรก็จะทำให้สูญเสียประโยชน์อื่นที่ควรจะได้รับ

3.แนวทางที่เน้นอันเนื่องมาจากหน้าที่ สอดคล้องกับด้านความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อผลดีขององค์กร เนื่องจากพนักงานจะรู้ขอบเขตหน้าที่ของตนเอง เมื่อพนักงานรู้ว่าหน้าที่ของตนเองคืออะไร ก็จะมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้หน้าที่ของตนเองเองแล้วเสร็จก็จะส่งผลดีกับองค์กร

ขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการสรุปการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งถัดไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.ควรมีการศึกษา ปัญหาและอุปสรรค ความผูกพันต่อองค์กรหลายๆด้านเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีความเหมาะสม

2.งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้ก่อประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรขยายไปยังองค์กรต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม

กรกฎ พลพานิช. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกรียงไกร เจริญพานิช. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกศรี ศิริเสถียร. 2543. ความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทในเครือ เกษร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เจนจิต ราชเนตร. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรม ฮาร์ต ร็อค พัทยา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชานนทร์ ปวงละคร. (2551). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มธุรกิจน้ำมัน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โชคดี รักทอง. (2531). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ตะวัน สาดแสง. (2548). สร้างคนสร้างองค์การ : คัมภีร์เพิ่มทักษะการบริหาร. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.

นฤดล มีเพียร. (2541). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคลกรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม กรุงเทพฯ

ประภาส เกตุแก้ว.(2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขนส่งฝ่ายทะเบียนรถสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สารนิพนธ์. การศึกษามหาบัณฑิตสาขาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภัทริกา ศิริเพชร, 2541. “ความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีบริษัทธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ”. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พิชญากุล ศิริปัญญา. (2545). ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ขงยุทธ เกษสาคร. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : 3K BOOKNET 929-6719.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: บริษัท ชรรรมสาร จำกัด.

วิชัย เรืองหนู. 2548. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา บมจ. ธนาคารไทยพาณิชย์. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . 2541. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : Diamond in Business World.

สมิต ทัศกร. (2549). การสร้างความสุขในการทำงาน. วารสารเพื่อคุณภาพ, 13(109), 42-43.

สุชาดา กาญจนนิมมาน. (2541). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ: ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานประมาณ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

แสวง รัตนมงคลมาส. การตัดสินใจทางสังคม การระดมมวลชนและการมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

เพ็ญนิภาแสงชื่น. (2545). ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ไศรยา วงศ์วิริยะสิทธิ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัทการบิน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อรอุสา เกสรสังข์. (2550). “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์สำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมหาวิทยาลัย เซนต์จอร์จส์